

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP PELAYANAN
PERPUSTAKAAN UTAMA
UIN SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA, 2007:
LAPORAN HASIL PENELITIAN.**

Nuryudi*)

Abstract

By using analytical descriptive approach, this survey research was expected to explore the users' perceptions (their impressions, observations, and points of view) towards UIN-main library service's quality. We know that users are effective assessors for library services within a given time. Their various perceptions had been utilized to assess the states of main elements of library services. As can be seen from the gathered datum, user perceptions which stated good on the overall library services are higher than that of which saying worse. Nevertheless, their admission of dissatisfaction in receiving the services even higher than those expressing and feeling satisfied. Although on the overall library services, most of the respondents saying good but only small proportion of them admitted themselves satisfied with the library service provision in the mid 2007. In short the majority of respondents stated that they were dissatisfied with the UIN-main library services in the time.

Key Words: *Persepsi user, pelayanan perpustakaan, kualitas pelayanan, sumber daya pelayanan, sikap mental pelayanan, kemudahan pelayanan, dan kepuasan layanan*

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat terhadap informasi semakin beragam seiring dengan kemajuan zaman dan kompleksitas peran dalam kehidupan sehari-hari. Perpustakaan memegang peran yang sangat penting dalam mengelola sumberdaya informasi sehingga dapat diakses dengan mudah, cepat dan akurat. Salah satu ciri masyarakat modern yang berbudaya, terlihat dari upayanya yang sungguh-sungguh dalam membangun dan memajukan sumber daya

*) Penulis adalah Wakil Kepala Perpustakaan Utama UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

informasi, yang biasanya tercermin dalam performa layanan perpustakaan. Masyarakat yang berbudaya berusaha menciptakan pusat ilmu pengetahuan yang komprehensif yang dapat dipergunakan oleh setiap generasi yang membutuhkannya. Karena itu, perpustakaan harus tanggap terhadap perubahan dan perkembangan keinginan masyarakatnya dan harus dapat menemukan solusi yang tepat terhadap setiap permasalahan yang dihadapi.

Perpustakaan Utama UIN harus mampu menjawab tantangan tersebut diatas, khususnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan bagi setiap pengguna. Untuk tujuan ini dibutuhkan informasi yang akurat, valid dan objectif melalui kegiatan penelitian. Upaya ini akan menjadi kegiatan evaluasi konstruktif bagi kinerja unit institusi perpustakaan UIN. Itulah, diantaranya mengapa peneliti tertarik dalam meneliti kualitas pelayanan perpustakaan ini dari sisi persepsi user. Data kuantitatif dan kualitatif dari sekitar 75 responden yang mewakili pengguna Perpustakaan Utama UIN dihimpun dan dianalisa untuk mendapatkan hasil temuan yang penting dan bermanfaat.

Artikel ini merupakan laporan ringkas hasil penelitian tentang persepsi pengguna terhadap performa pelayanan Perpustakaan Utama UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, pada paroh pertama tahun 2007.

LITERATURE REVIEW

Pada artikel ini literature riviw diberikan secara ringkas. Istilah persepsi dalam bahasa Inggris dinyatakan dengan kata *perception*, *percieve* atau *percieved*. Persepsi mengandung beragam pengertian, antara lain adalah bahwa 1) persepsi merupakan cara memahami / berfikir terhadap suatu hal atau kesan yang dimiliki seseorang tentang suatu hal, seperti disebutkan '*Your perception of something is the way that you think about it or the impression you have of it*'. (Collins, 2002: 508) Pada keterangan lain disebutkan bahwa 2) persepsi dinyatakan sebagai *konsepsi mental* atau *interpretasi* dari apa yang sedang terjadi. Seperti dijelaskan di dalam Webster Dictionary: '*the newer uses of percieve emphasize not external reality - 'something that is readily observed' - but rather the mental conception or interpretation of what something raually is, regardless of external reality.*' (Merriam, 1989: 725). Pendapat lain menganggapnya sebagai konsep *kesadaran* seperti dinyatakan bahwa 3) *perception (noun): a) 'an awareness of*

one's surroundings that is produced by the operation of the senses. b). a result of an observation; c). a mental image, a concept; d). insight or understanding.' (Allen, 2001: 1032). Pada sumber yang sama Professor Jonathan Dancy menambahkan bahwa '*perception is generally held to be our primary source of knowledge. ... Some hold that perception is the occurrence of sensory ideas in the mind, which in some way reveal the nature of thier external causes. Others hold that perception is a direct awareness of the external, unmediated by prior knowledge of anything internal*' (Allen, 2001: 1032). Jadi, istilah persepsi dapat dipahami sebagai kesadaran terhadap lingkungan, konsep mental, ketajaman pemahaman, hasil observasi, kesan dan interpretasi, atau sumber utama pengetahuan yang dimiliki seseorang terhadap suatu hal. Persepsi pengguna (user) - penerima pelayanan - perlu diperhatikan untuk memperoleh informasi guna meningkatkan layanan perpustakaan. "Bila user ingin terpuaskan, sistem perpustakaan dan masing-masing bagian terkait harus berfungsi secara efektif". (Hernon and Altman, 1996: 8).

Konsep user (pengguna perpustakaan) sering disejajarkan dengan istilah kostomer dalam dunia bisnis dan manajemen, yang juga dapat berlaku dalam dunia perpustakaan. Kustomer mengevaluasi pelayanan, dan komponen-komponen terkait, baik secara positif atau negatif setiap kali mereka datang ke perpustakaan dan membuat keputusan tentang manfaat selanjutnya berdasarkan pada pengalaman masa lalu. Hal ini penting untuk dipahami bahwa kustomer akan terus menerus mengevaluasi perpustakaan. Reputasi perpustakaan akan meningkat atau menurun bukan saja dimata kustomernya, tetapi juga dalam benak mereka (pihak-pihak) yang telah berdiskusi dengan kustomer tentang interaksinya dengan perpustakaan. (Hernon and Altman, 1996: 8).

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di perpustakaan dimana anggota staf memberikan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat pengguna. Kualitas layanan perpustakaan, sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyenggaraan perpustakaan. Dari sana akan dapat diketahui gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat pemakai disekitarnya, dalam hal ini yakni sivitas akademika UIN. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai, dengan bentuk riilnya antara lain: 1) Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki maysarakat pemakai. 2) Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran; 3) Berjalan mudah

dan sederhana; 4) Murah dan ekonomis; 5) Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati; 6) Bervariatif; 7) Mengundang rasa ingin kembali; 8) Ramah tamah; 9) Bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui. 10) Mengembangkan hal-hal yang baru/ inovatif; 11) Mampu berkompetisi dengan layanan di bidang yang lain; 12) Mampu menumbuhkan rasa percaya diri bagi pemakai. (Nursalam, 1996: 47).

Pembinaan layanan perpustakaan tersebut secara singkat dikatakan sebagai layanan “ prima”, yaitu cepat, tepat, mudah sederhana dan murah serta memuaskan pemakainya. Pada prinsipnya layanan perpustakaan adalah layanan jasa, oleh karena itu yang penting untuk disadari oleh pengelola perpustakaan adalah bagaimana menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan. (Nursalam, 1996: 47). Dengan demikian maka petugas pelayanan perpustakaan baik yang duduk di setiap titik layanan, semestinya mempersiapkan diri sebaik-baiknya, dengan bekal pengetahuan, keahlian, ketrampilan, pengalaman, kemauan dan sikap perilaku yang simpatik. Layanan yang umumnya dikembangkan perpustakaan antara lain adalah:

1. Menyusun rencana operasional layanan meliputi jenisnya, sistemnya, peraturan tata tertib, kebutuhan biaya, peralatan, dan tenaganya, serta penentuan fokus atau segmen pemakai.
2. Layanan informasi, menyediakan dan memberikan informasi-informasi yang diperlukan masyarakat pemakai.
3. Layanan penelitian.
4. Layanan rekreasi. Layanan rekreasi terutama adalah yang bersifat kejiwaan (batin). Karena dengan membaca bahan bacaan tersebut di perpustakaan, akan diperoleh rasa senang dan puas.
5. Sirkulasi, adalah kegiatan mealayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya. Petugas layanan harus meneliti dan mengecek kondisi banan pustaka yang akan dipinjam atau dikembalikan.
6. Layanan referensi, adalah layanan yang hanya dapat diberikan terbatas di perpustakaan. Layanan rujukan itu merupakan kegiatan memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan dalam bentuk cepat atau pemberian bimbingan pemakaian sumber rujukan.
7. Penelusuran literatur, adalah kegiatan mencari atau menentukan kembali semua kepustakaan yang pernah terbit atau pernah ada mengenai suatu bidang tertentu.

8. Bimbingan pemakai, yaitu memberikan panduan, penjelasan tentang penggunaan perpustakaan kepada sekelompok pengguna baru perpustakaan.
9. Membuat analisis kepustakaan, adalah kegiatan membuat karangan/tulisan baru yang diperoleh dengan jalan mengkaji dan mensarikan kepustakaan yang ada tentang suatu bidang tertentu untuk keperluan pengguna perpustakaan.
10. Membuat statistik layanan. (Nursalam, 1996: 47).

Setelah memperhatikan berbagai kajian teoritis dengan melakukan adaptasi sedemikian rupa maka pokok-pokok permasalahan layanan perpustakaan yang menjadi kajian penelitian ini meliputi: *sumber daya pelayanan, akses informasi dan koleksi, sikap mental pelayanan (kesiagaan, kepercayaan, kepastian dan daya tarik pelayanan), kenyamanan perpustakaan, serta kemudahan dan kepuasan pelayanan.*

HASIL PENELITIAN.

Dari analisa data yang diperoleh, deskripsi hasil temuan pada pokok pokok permasalahan tersebut diatas dapat dilihat sebagai berikut:

1. Keberadaan sumber daya pelayanan (tangible).

Pada aspek ini dijabarkan penilaian user terhadap unsur-unsur sumber daya pelayanan, khususnya keadaan sarana dan prasarana fisik. Penilaian user terhadap aspek keberadaan sumber daya pelayanan adalah sebagai berikut:

Dari data yang diperoleh, persepsi user tentang keberadaan mesin fotokopi sebagai sarana penting pelayanan perpustakaan menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa menyatakan bahwa sarana ini *tidak memadai*. Sebanyak 31 % menyatakan *tidak memadai*, 28 %: *kurang memadai*, dan bahkan 23 % menyebutkan *sangat tidak memadai*. Ini merupakan penilaian dramatis. Dengan kata lain, sekitar 70 % responden memberikan pandangan *tidak memadai* tentang keberadaan mesin fotokopi di perpustakaan utama UIN saat ini. Berkenaan dengan ini, diantara alasan mereka menyebutkan, "*Perpustakaan UIN tidak memiliki mesin foto kopi dan biaya untuk fotokopi skripsi sangat mahal dan memakan waktu. Untuk fotokopi kita harus pergi keluar dan itu menurut saya membuang waktu dan energi. Sebaiknya dalam perpustakaan disediakan sehingga pengguna lebih puas terhadap layanan yang ada. Kalau mau fotokopi masih harus keluar. Harga fotokopi mahal, dua kali lipat disbanding*

dengan di luar.” Dari temuan ini, ketidak-puasan user akan layanan foto kopi cukup jelas.

Pandangan senada, juga terjadi pada sarana lain seperti ketersediaan media/papan informasi dan sarana audio visual dan multimedia. Penilaian user terhadap sarana ini rata-rata lebih dari 50 % responden menyatakan *kurang memadai*. Untuk sarana AV dan multimedia mereka menguatkan persepsinya dengan pernyataan *tidak dan sangat tidak memadai*, lebih dari 30%. Perlu diketahui, bahwa sarana perpustakaan tentang audio visual dan multimedia sebenarnya telah tersedia. Tetapi sarana tersebut sampai saat ini belum terlayankan kepada user secara terorganisir.

Pandangan agak menggembirakan terjadi pada penilaian tentang keberadaan fasilitas penelusuran informasi, OPAC. Sekitar 50% dari responden menyebutkan bahwa sarana tersebut *memadai* tetapi terdapat jumlah yang hampir sama yang berkata sebaliknya. 40% dari mereka menyatakan bahwa sarana tersebut *kurang memadai*. Hanya sekitar 5% dari mereka mengemukakan *tidak memadai*. Sorotan ini terjadi mungkin karena jumlah komputer yang disediakan untuk OPAC kurang mencukupi. Dari mereka yang mengkritisi keberadaan OPAC menyatakan bahwa “Komputer OPAC harus diperbanyak mengingat jumlah pengunjung yang membludak”, perlu ditambah opac di referensi”. Meskipun jumlah yang menyatakan bahwa komputer OPAC telah memadai cukup besar, pandangan yang mengkritisi juga perlu diperhatikan walaupun jumlahnya lebih kecil karena alasan-alasan tersebut.

Sepintas terlihat fasilitas internet memperoleh persepsi yang cukup baik, karena mayoritas responden (hampir 45%) menyatakan bahwa sarana tersebut *memadai* ditambah dengan *sangat memadai* 4%. Namun harus diakui bahwa kelompok yang menyatakan sebaliknya apabila disatukan dari pernyataan *kurang memadai*, *tidak memadai*, dan *sangat tidak memadai* dapat mencapai jumlah yang hampir sama, yakni berturut-turut: 32%, 8% dan 8% (48%). Sebagian dari mereka memberikan keterangan yang menghendaki “fasilitas internet digratiskan.” Tetapi sebagian lagi juga memberikan penilaian positif dengan menyatakan “Internet sudah memadai dan harus ditingkatkan”.

Fantastis, secara umum kondisi fasilitas pendingin ruangan (Air Conditioner) sangat menggembirakan karena memperoleh pengakuan dari user dimana sekitar 60% menyatakan sarana tersebut *memadai*, bahkan sebagian

responden (10%) menguatkan dengan penjelasan *sangat memadai*. Meskipun demikian masih ada sebagian ruang yang belum sepenuhnya memperoleh sarana pendingin. Meja-kursi belajar (mebelar) juga pengakuan positif dari perhatian user, 77 % menyatakan *memadai* dan ditambah pula 11% menyebutkan *sangat memadai* terhadap sarana tersebut.

Persepsi yang terlihat sepintas agak ironis terjadi pada penilaian loker, dimana lebih dari 40% menyatakan bahwa fasilitas tersebut *memadai*. Hal ini mungkin didasarkan pada kenyataan dimana kuantitas sarana tersebut dinilai cukup banyak, namun mungkin kurang didukung kenyataan dimana kualitas perlengkapan sarana tersebut belum menjamin keamanan dan kenyamanan. Jumlah pendapat yang sebaliknya menyatakan: *kurang memadai, tidak memadai dan sangat tidak memadai* mencapai lebih dari 50%. Distribusi jawaban ini menegaskan kualitas penilaian negatif terhadap kondisi kenyamanan loker.

Penilaian kondisi rak buku, rak majalah dan rak display agak berimbang. Meskipun secara riil perpustakaan telah dilengkapi dengan rak buku yang kokoh, mahasiswa yang menyebutkan sarana tersebut *memadai* vs *kurang memadai* hampir seimbang: 49% berbanding dengan 44%. Sebagian dari mereka juga memperhatikan keberadaan fasilitas toilet dan tempat berwudlu. Kelompok pemerhati ini tidak terlalu besar, sekitar 10%, yang menyebutkan situasi toilet dan tempat berwudlu *kurang memadai*.

Pada aspek *keberadaan sumber daya pelayanan* juga diteliti tentang keadaan fisik bahan pustaka termasuk kelengkapan, pertambahan dan keragaman koleksi. Pada penilaian keadaan fisik koleksi (bahan pustaka) baik buku maupun non buku, mayoritas responden (54%) menyatakan *kurang baik*, dan 37% dari mereka mengemukakan bahwa keadaan fisik koleksi tersebut *baik*. Pernyataan *kurang baik* tentang bahan pustaka didukung pula oleh alasan-alasan mereka yang antara lain: "*Tidak bagus bentuk koleksinya, banyak yang tidak terawat, ada buku yang halamannya hilang, masih kurang buku-buku baru, kebanyakan buku-buku lama, bukunya banyak yang rusak, saya lebih banyak menemukan buku-buku kuno daripada yang up to date, kertasnya sudah usang, koleksi perpustakaan sudah out of date dan halamannya sobek, koleksi sudah rapuh bahkan kusam, tidak terawat*", dan seterusnya. Sebaliknya mereka yang menyatakan koleksi tersebut baik memberikan alasan diantaranya: "*cukup baik keadaan bukunya, keadaan fisik koleksi buku maupun non buku menurut saya sudah cukup*

baik, bukunya juga dah disampul semua, buku-bukunya walaupun agak lama tapi masih rapih, selama yang saya lihat pihak perpustakaan sudah melakukan hal yang sangat baik tuk menjaga keutuhan dan keotentikan buku, dan sebagainya. Bila diperhatikan, ternyata yang memberikan keterangan kurang baik lebih banyak.

Tentang penilaian tingkat kelengkapan bahan pustaka baik tercetak maupun elektronis, termasuk surat kabar dan majalah/journal sekitar 65% responden menyatakan *kurang lengkap*. Hal ini diperkuat dengan alasan mereka diantaranya: *"Masih kurang lengkap koleksi yang dibutuhkan, terkadang buku yang kita butuhkan tidak tersedia, bukunya, koleksi-koleksi lama, sudah out of data, tidak ada buku-buku edisi baru, seringkali kesulitan karena stok buku hanya satu-satunya, jumlahnya kurang, majalah kurang lengkap, jurnalnya terlalu umum dan kurang lengkap sekali, surat kabar dan korannya kurang komplit, masih bayak buku-buku yang sulit diketemukan."* Sementara itu sekitar 15% dari mereka mengemukakan bahwa koleksi perpustakaan tersebut *lengkap*.

Pada penilaian tingkat penambahan koleksi lebih dari 60% responden menyatakan *kurang bertambah*, 10% mengemukakan *tidak bertambah*. Dan hanya sekitar 15% dari mereka mengemukakan koleksi perpustakaan terus *bertambah*. Adapun dalam menilai *tingkat keragaman koleksi perpustakaan* lebih dari 50% responden menyatakan bahwa jenis koleksi perpustakaan *kurang beragam*. Dan sekitar 35% dari mereka mengemukakan sebaliknya bahwa jenis/format koleksi perpustakaan *beragam*.

Dari mereka yang mengemukakan kurang dan tidak beragam memberikan alasan-alasan sebagai berikut: *"Pertambahan koleksi sangat lama sekali dan format kebanyakan dalam bentuk fisik, online tidak ada, kurang literatur pada fakultas/jurusan tertentu. Buku psikologi kurang, tidak pernah menemukan buku baru, Buku-buku sastra kurang banyak, buku-buku tentang sains sangat sedikit sekali, koleksi audio visual masih sulit diakses bagi pemakai, terlalu banyak buku agama dan buku tua, kurangnya koleksi pengajaran bahasa inggris, saya sering tidak mendapatkan buku yang saya cari tentang computer, terkadang buku yang saya cari tidak ada, padahal buku tersebut sangat diperlukan di kampus ini, dan sebagainya.*

Dari data yang diperoleh, beberapa jawaban nampaknya menunjukkan ungkapan yang bersifat ironis, kadang ada jawaban yang malah agak menyindir atau

memberikan ungkapan yang sebaliknya berlawanan dengan maksud pernyataannya, seperti misalnya, *mudah asal gratis*. Maksudnya, mereka setuju mengatakan mudah tapi ternyata tidak demikian karena kenyataannya harus bayar alias tidak gratis. Hal ini terjadi pada layanan internet.

2. Akses informasi dan bahan pustaka.

Akses informasi dan bahan pustaka merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari layanan umum perpustakaan. Kemudahan akses informasi dan koleksi perpustakaan dapat menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan perpustakaan. Bagian ini akan memberikan penjelasan bagaimana pelayanan perpustakaan menciptakan kemudahan-kemudahan kepada user dalam akses informasi dan koleksi. Karenanya ia mempunyai pengaruh yang sangat kuat terhadap kinerja pelayanan perpustakaan.

Terdapat enam konsep yang diteliti pada masalah ini. Pertanyaan tentang *kemudahan penelusuran* informasi dan bahan pustaka memperoleh jawaban yang bervariasi. Tetapi persepsi positif terlihat jelas karena 39% responden menyebutkan *mudah* melakukan penelusuran ditambah dengan 28% menyatakan *agak mudah* tentang masalah penelusuran tersebut. Namun proporsi yang menyebutkan bahwa penelusuran informasi dan bahan pustaka *tidak mudah* juga cukup tinggi, yakni 23%.

Perbedaan pandangan ini terlihat lebih jelas bila memperhatikan alasan-alasan berikut: bagi yang mengatakan *mudah* beralasan bahwa "*karena difasilitasi informasi teknologi, dengan bantuan komputer, tersedianya katalog online sangat memudahkan melakukan penelusuran bahan pustaka, dengan adanya OPAC penelusuran menjadi lebih mudah, karena buku disusun dengan kualifikasi yang jelas, [tetapi meskipun] sangat mudah dicari di katalog tapi bukunya tidak diketemukan, dan seterusnya*". Bagi mereka yang mengatakan *agak mudah* memberikan alasan diantaranya: *Mudah karena ada komputer khusus untuk mencair bahan pustaka, tapi untuk mencari di rak buku sulit karena buku-buku terkadang tidak sesuai dengan tempatnya, tidak sesuai dengan peletakannya (antara no klasifikasi dan penempatannya di rak), masih ada yang kecampur, dst*.

Berkaitan dengan pelayanan bimbingan penelusuran untuk akses informasi, kenyataannya mayoritas (46%) dari mereka menyatakan *tidak pernah* memperoleh bimbingan

penelusuran, dan 24% lagi menyatakan *tidak pernah samasekali*.

Mengenai ketersediaan jam buka pelayanan jawaban user tampak memuaskan, 59% menyatakan sudah *cukup*, ditambah 10% lagi menguatkan dengan pengakuan *cukup sekali*. Namun ada sekitar 20% yang menyatakan kurang cukup; Bahkan sebagian menghendaki untuk buka di luar hari kerja, pada hari Sabtu & Minggu. Berkaitan dengan ini pula waktu tutup perpustakaan di siang hari (Jam 12.00 - 13.00) juga memperoleh pandangan yang menggembirakan; 20% menyatakan sangat tepat dan 52% menyebutkan hal tersebut *tepat*, karena untuk *shalat, istirahat dan makan siang*. Namun 29% memberikan jawaban sebaliknya: 13% *kurang tepat*, 10% *tidak tepat* dan 6% *sangat tidak tepat*. Alasan mereka ini meskipun bukan kelompok mayoritas patut diperhatikan yang diantaranya menyatakan "*kalau ada tugas mendadak, perpustakaan malah tutup disaat jam kritis; perpustakaan seharusnya tidak ada jam istirahat; banyak mahasiswa lagi butuh-butuhnya referensi, eh tutup... menyebabkan, seharusnya ada pergantian shift pada petugas perpustakaan dalam waktu ini tidak perlu ditutup, karena masih menyangkut kebutuhan banyak orang yang masing-masing berbeda, merupakan jam-jam yang potensial untuk cari buku, terlalu banyak mahasiswa, semestinya dibuka sehari full, karena kalau sedang asyik membaca tiba-tiba ditutup bikin BT, di perpustakaan univ lain tidak ada jam istirahatnya, [supaya] lebih efisien waktu. Dan mestinya Sabtu Minggu tetap buka untuk memberikan kesempatan mereka yang sempat pada saat itu.*"

Organisasi atau penataan koleksi merupakan faktor penting dalam membantu kemudahan akses informasi dan bahan pustaka. Persepsi user yang berpandangan bahwa organisasi koleksi *teratur* sama besarnya dengan mereka yang menyatakannya *tidak teratur*, yakni masing-masing 46%. Dari informasi ini bisa dijelaskan bahwa pengamatan user mungkin sering berhadapan dengan situasi yang kurang konsisten dalam hal keteraturan koleksi perpustakaan.

Faktor kepercayaan diri user dalam proses penelusuran informasi dan bahan pustaka memberikan gambaran yang menggembirakan. 54% menyatakan bahwa mereka merasa percaya diri (*self reliant*) pada setiap proses mencari/ mengumpulkan informasi dan bahan pustaka. Sedangkan dari mereka yang *kurang percaya diri* memperoleh proporsi lebih kecil: 38%.

3. Sikap mental pelayanan.

Ada empat aspek yang dievaluasi berkenaan dengan sikap mental pelayanan, yakni:

3.a. Kesiagaan pelayanan (responsiveness)

Kesiagaan pelayanan diawali dengan pertanyaan tentang cepat/lambatnya perpustakaan menyediakan bahan pustaka baru sesuai dengan pengamatan dan pengalaman responden. Ini merupakan komponen pelayanan yang sangat penting, namun 58% user menyebutkan bahwa penyediaan koleksi baru ini lambat, bahkan 15% menyatakan sangat lambat. Mereka secara mayoritas mengemukakan alasan khususnya pada penyediaan buku baru yang diantaranya adalah bahwa: *"Bukunya itu-itu saja, jarang yang baru, sangat lama bertambah, lebih banyak buku-buku lama, buku baru belum tersedia, saya tidak pernah menemukan buku baru dan tidak ada papan informasi yang mengabarkan bahwa ada buku baru, agak sulit mencari bahan pustaka baru, setiap saya mencari buku baru pasti belum ada, revisi buku baru tahun 2000 ke atas agak jarang sehingga kita mencari di luar, tidak nampak adanya penambahan, sangat sedikit bahan pustaka yang up to date. Setelah beberapa bulan bahan bacaan itu baru muncul. Yah.., kapan mahasiswa UIN mau maju, kalau bacaannya aja jadul; buku-buku yang baru jarang didapatkan, terutama jurnal-jurnal yang lebih penting, saya jarang menemukan bahan pustaka menyangkut jurusan saya, sempat berkali-kali datang, tapi yang saya butuhkan tetap nggak ada, masih banyak kategori-kategori buku yang belum atau tidak bertambah, ketika saya berkunjung ke perpustakaan dalam jangka waktu tiga bulan, koleksi yang ada masih belum bertambah, untuk beberapa bahan pustaka, para pengguna biasanya lebih memilih mengunjungi perpustakaan lain ..., tdk ada buktinya PU menyediakan buku-buku baru, lama banget, bahkan tidak pernah muncul, yang saya tahu selama ini bahan pustaka baru sangat minim, dan yang saya rasakan sangat lambat dalam proses meng up date kerena tidak tahu beberapa bulan sekali menyediakan bahan pustaka. satu tahun belum tentu ada buku baru."*

Sejalan dengan penyediaan koleksi baru aspek kesiagaan pelayanan juga menyoroti secara khusus cepat/lambatnya staf perpustakaan merespon kebutuhan informasi (bahan pustaka) yang sedang diperlukan user. Hal ini juga memperoleh gambaran hampir serupa,

bernada negatif. 45% menyatakan *lambat*, 8% menyebutkan *sangat lambat*, dan 27% menyatakan *agak cepat*, dan hanya 17% yang menyatakan bahwa staf perpustakaan *cepat* merespon kebutuhan informasi yang diperlukan.

Pernyataan kelambatan akan pelayanan kebutuhan informasi diperkuat dengan beberapa alasan diantaranya "*pernah kita mencari bahan pustaka yang dibutuhkan tetapi staf kurang merespon, sangat lambat; apa lagi ibu-ibu di lantai 2 nggak pernah merespon pengunjung, tidak pernah mendapat bantuan dari staf perpustakaan, nggak ada perubahan, there is no announcement board; ada beberapa buku yang belum saya dapatkan di perpustakaan sampai sekarang, saya sudah beberapa kali minta literature tentang bahasa Inggris tapi sampai sekarang belum juga ada, terbukti tidak ada penambahan buku, ada yang bilang cari aja di OPAC, tergantung staf perpustakannya, ada beberapa orang yang tanggap terhadap kebutuhan saya dan merespon dengan ramah, tetapi beberapa orang kurang tanggap dan kurang berkenan untuk merespon kebutuhan pengguna, terkadang staf perpustakaan marah-marah dulu, staf terlihat jutek terhadap pelanggan.*"

Hal tersebut diatas juga sejalan dengan pernyataan mereka dalam hal prekuensi pengumpulan saran-saran user, khususnya dalam hal pengadaan koleksi dimana mereka (54%) menyebutkan bahwa staf perpustakaan *tidak pernah* mengumpulkan saran-saran user, bahkan 14% menyebutkan *tidak pernah sama sekali*. Kesiagaan pelayanan juga menyangkut aspek kemauan menyampaikan peringatan tentang jatuh tempo keterlambatan pinjaman bahan pustaka. Tanggapan mereka cukup beragam, 35% menyatakan *sering*, 20% menyatakan *pernah*, dan 30% mengemukakan *tidak pernah*.

3.b. Kepercayaan dalam pelayanan (reliability)

Diantara aspek kepercayaan yang dikaji antara lain adalah tentang ketepatan janji petugas: "*Menurut pengalaman anda, apakah petugas memberikan pelayanan seperti yang ia janjikan?*" Dalam hal ini mayoritas responden menjawab *tidak*, dengan alasan diantaranya karena "*ada beberapa staf perpustakaan yang tidak memberikan pelayanan yang seharusnya diberikan, tidak pernah dilayani dengan ramah tapi dengan omelan, bagi*

kalangan mahasiswa secara umum, petugas perpustakaan khususnya yang bertugas pada bagian peminjaman dan pengembalian merupakan orang-orang yang (jutek), sepertinya tidak ada perubahan sama sekali, kurang maksimal; [pernah] saya menitipkan buku di meja peminjaman. Setelah saya minta dia lupa dan cuek; petugas referensi tidak dapat menunjukkan bahan rujukan untuk informasi yang saya butuhkan. Tidak pernah menjanjikan, mereka acuh kepada mahasiswa, pernah saya mengamati peminjam dari luar yang bukan mahasiswa (usianya cukup tua), dan diperlakukan sama dengan sikap terhadap mahasiswa, dibentak gitu dech, maaf... hal ini terbukti bahwa hampir seluruh petugas pelayanan tidak pernah memberi sapa atau senyuman pada mahasiswa/i, mereka sibuk di konter dan saya tidak berani bertanya karena takut dimarahi, petugasnya agak jutek-jutek.” Tetapi sebagian mereka juga mengakui bahwa petugas memberikan pelayanan sesuai yang ia janjikan dengan mengemukakan alasan diantaranya, “ia konsisten dengan pekerjaannya, sesuai dengan pengalaman kami pelayanan petugas memang memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, tepat waktu contohnya; Terkadang petugas memberikan pelayanan yang baik terkadang kurang baik, dapat dimaklumi setiap manusia ada kekurangan; Ya, sangat bagus pelayanan-pelayanan yang ada di perpustakaan. Sudah baik; dompet, hp, uang dll, belum pernah hilang, mudah mudahan jangan (walupun lokernya bobrok); Pelayanan yang diberikan kurang memuaskan dan kurang menjanjikan untuk beberapa petugas tertentu saja tapi untuk selebihnya pelayanan sesuai seperti yang dijanjikan.”

Dalam hal pencatatan kegiatan transaksi pelayanan, 41% dari mereka menyebutkan bahwa staf perpustakaan sering memberikan catatan/bukti transaksi pelayanan. Namun dari mereka, 32%, sebaliknya menyatakan bahwa staf perpustakaan tidak pernah memberikan catatan/bukti transaksi pelayanan.

Masalah akurasi catatan tersebut juga perlu dicermati. Menariknya, 55% dari mereka menyatakan bahwa staf perpustakaan memberikan catatan/bukti transaksi pelayanan secara akurat. Mereka memberi alasan yang diantaranya disebutkan bahwa “bukti-bukti transaksi [pelayanan] sesuai dengan transaksi yang dilakukan, lumayan akurat, jelas; Dalam hal fotokopi

skripsi, petugas PU cukup akurat dalam memberikan bukti transaksi, cermat, teliti, terbukti pada proses peminjaman, alatnya sudah memadai, setiap saya minta bukti transaksi mereka langsung memberikannya, akurat karena setiap kali bertransaksi belum pernah ada kesalahan, diberikan tanda terima untuk si pengguna, kalau mau fotokopi pakai jaminan, [dan] ada data dari computer.” Namun ada 21% dari mereka yang menyatakan kurang akurat.

Pertanyaan mengenai apakah user pernah mengalami bahwa hak mereka sebagai pengguna tidak terpenuhi, memperoleh jawaban yang sangat variatif namun nampak seimbang. Mereka (18%) menyebutkan tidak pernah, 13% tidak pernah sama sekali, 38% pernah dan 13% sering. Namun, sebagian dari mereka (15%) menyebutkan tidak tahu. Aspek kesediaan membantu dalam pelayanan juga memperoleh sorotan tajam. 38% user menyatakan bahwa staf perpustakaan kurang bersedia membantu/menangani kesulitan mereka dalam perpustakaan, misalnya buku tidak diketemukan. Bahkan 15% secara tegas menyatakan tidak bersedia, mereka ada juga yang mengalami tidak pernah bersedia (3%). Meskipun demikian, masih banyak dari mereka yang menyatakan bahwa staf perpustakaan bersedia menangani/membantu kesulitan user (31%).

3.c. Kepastian pelayanan (assurance).

Masalah-masalah yang diteliti dalam bagian ini antara lain adalah apakah responden (user) setuju bahwa petugas perpustakaan dapat mendorong terciptanya rasa percaya diri dalam mencari informasi & bahan pustaka yang dibutuhkan. Mengenai hal ini jawaban mereka sangat bervariasi. 37% menjawab setuju, 17% menjawab sangat setuju, 24% menjawab kurang setuju, dan 14% menyatakan tidak setuju.

Dalam kaitan apakah petugas perpustakaan selalu memahami kebutuhan informasi user, mereka (32%) menyatakan kurang setuju, 13% tidak setuju, dan yang menjawab secara pedas, sangat tidak setuju: 7%. Kelompok ini memberikan alasan yang diantaranya bahwa “mereka [staf] hanya megobrol dengan teman-temannya saja kadang cuek, respon untuk kita kurang tanggap; sampai sekarang mahasiswa/i tidak pernah ditanyai tentang persoalan yang dihadapi mahasiswa/i; informasi yang saya butuhkan kurang memadai; kurang ada respon

kalau bertanya; bagaimana memahami, setiap ditanya selalu dilempar kepada orang lain, dengan alasan capek/letih...? petugas jarang menanyakan kepada pengguna, banyak yang ogah-ogahan, tidak pernah ada peran aktif dari petugas, dapat dilihat/ diketahui dengan tidak tersedianya bahan-bahan berkaitan tentang bahasa dan saintek.” Tetapi sebagaimana mereka (27%) juga setuju tentang pemahaman kebutuhan informasi user oleh petugas. Bahkan 11% menyatakan setuju, dengan memberi alasan diantaranya “Care pada dunia akademis; Menuntun dan memberi petunjuk, [kebutuhan] informasi dari mereka sangat cepat; selalu menunjukkan buku-buku; kalau ditanya selalu dijawab.”

Mengenai pertanyaan tentang apakah setiap pelayanan yang diberikan selalu menjamin kerahasiaan pribadi / privasi. Banyak responden (38%) menyatakan setuju dan 18% sangat setuju. Namun yang menyatakan sebaliknya juga memiliki proporsi yang hampir sebanding, 23% menyatakan kurang setuju, dan 15% tidak setuju.

Kemudahan dalam hal kontak person (komunikasi & konsultasi) dengan staf pelayanan perpustakaan juga diakui oleh 34% responden, yang diperkuat oleh 13% lainnya dengan menyatakan sangat setuju. Namun sebaliknya 39% dari mereka mengemukakan kurang dan tidak setuju.

Pertanyaan terakhir tentang kepastian pelayanan menyangkut apakah ‘petugas telah berusaha secara maksimal dalam melayani pengunjung, termasuk ikut serta menjaga ketenangan dan kenyamanan perpustakaan’. Dalam kaitan ini 44% responden menyatakan setuju, bahkan dari mereka (15%) sangat setuju. Mereka mengemukakan alasan yang diantaranya bahwa staf “selalu menjaga PU; sudah dirasakan, pelayanan baik, saya merasakannya sendiri, mereka negur kalau saya berisik. Tetapi 21% dari mereka mengemukakan kurang setuju dan 11% tidak setuju. Alasan pendapat yang bertentangan ini perlu dicermati yang diantaranya bahwa “[staf] kayak setengah hati, terlalu ribut karena petugas kadang menyalakan televisi dan suaranya cukup terdengar oleh pengguna, dan pengguna yang berisik tidak pernah ditegur; terkadang mengganggu (nyetel radio), sering terdengar surara gaduh untuk dimeja bagian dalam, mahasiswa ..., mengobrol di perpustakaan, tidak membaca; masih banyak petugas yang berisik saat kita membaca buku,

petugas sering ngobrol dan tertawa terutama petugas lantai 2, mereka juga tidak tenang. Selalu berbicara dengan suara yang tidak pelan kepada mahasiswa yang bermasalah di PU dan temannya; yang saya tahu petugas bagian pelayanan pengunjung, termasuk menjaga ketenangan tidak ada; terkadang suara staf perpustakaan sedang marah-marah mengganggu kami."

3.d. Daya tarik pelayanan (empathy).

Beberapa pertanyaan berkenaan dengan empati diantaranya yakni: *"Menurut anda, bagaimana penampilan staf pelayanan perpustakaan?"*. Dalam hal ini mayoritas responden (44%) menyatakan bahwa staf perpustakaan berpenampilan *kurang menarik*, dan 7% menyatakan *sangat tidak menarik*. Sebaliknya 32% mengemukakan bahwa penampilan mereka *menarik*, khususnya dalam hal berpakaian. Mereka mengemukakan alasan diantaranya bahwa staf perpustakaan *"berbusana rapi dan sopan, cukup rapi dalam hal berpakaian, sesuai dengan lingkungan yang bernuansa islam."*

Namun demikian kelompok yang berpandangan sebaliknya (*kurang menarik*) cukup kritis memberikan alasan dengan menyoroti masalah seragam pakaian, usia dan karakter, seperti mereka nyatakan yang diantaranya: *"Petugas PU rata-rata Jutek, bawel-bawel, kadang-kadang wajahnya terlihat galak, kurang ramah, stafnya sudah berumur dan tak ada senyum penyambutan, jarang senyum, kebanyakan membentak, banyak yang bengis, serem, cerewet, marah-marah, banyak cemberutnya daripada senyumnya, tapi untuk penampilan (busana) sudah cukup; tidak ada yang seksi, abis yang jaga bukan cowok ganteng sih, cari dong dari kalangan mahasiswa yang seger, dari kalangan mahasiswi-mahasiswi yang cantik, kurang seragam, coba bajunya seragam ... pasti [lebih] menarik"*. Ungkapan-ungkapan ini serupa dengan jawaban pada soal keramah tamahan berikut.

Keramah-tamaham karyawan perpustakaan juga memperoleh perhatian yang menonjol. Dalam hal keramahan (*bermurah-hati*) staf perpustakaan, menghasilkan pandangan bahwa 48% responden menyatakan bahwa staf perpustakaan *kurang ramah*, 10% *tidak ramah*, dan lebih tegas lagi 11% mengemukakan (mereka) *sangat tidak ramah*. Dan yang menyatakan sebaliknya (*ramah*): 30%.

Tidak terlihat indikator yang jelas tentang penyebab sikap mental para petugas pelayanan yang menurut mayoritas responden, *kurang ramah*. Barang kali ini merupakan dampak dari pekerjaan rutin pelayanan yang monoton dan kadang overload khususnya di waktu-waktu mendekati istirahat. Dalam kaitan ini banyak responden menyampaikan kritik dan keluhan serta saran dan nasehat tentang karakter building terhadap staf pelayanan yang diantaranya "*pegawai lantai 2 harus ramah; sesuai dengan pengalaman saya datang ke perpustakaan [petugas] kurang memberikan senyum kepada mahasiswa yang datang. Kalau yang wanita tampangnya judes, tapi kalo pria berpenampilan sopan. Sirkulasinya judes; banyak yang jutek stafnya, (maaf!), banyakin senyum dong! dalam memberikan pelayanan, senyum itukan ibadah!; Bagi siapa pun, kalau ada mahasiswa baru/orang yang nggak tahu harusnya diberi info yang baik, kalau emang salah peringatkan dengan baik jangan marah-marah gitu ... kasian khan, mahasiswa jadi enggan berkunjung; kalau bisa senyum jadi enak dilihat; ini terlihat dari masih banyaknya wajah-wajah staf perpustakaan yang tidak pernah tersenyum; terkadang dalam memberitahukan sesuatu disampaikan dengan emosi, baru nanya sudah dimarahi, waktu mau menitipkan buku, petugasnya langsung menyuruh taruh aja bukunya di loker tanpa senyuman, kadang-kadang suka nyebelin, mood-moodan. Kalo lagi baik, ya baik. Tapi kalo lagi galak, galak banget. Jadi bikin males minjem buku kalo yang ngelayanin pada cuek, ngomel melulu; terkesan jutek, tidak memiliki sikap dan jiwa sebagai resepsionis, setiap meminjam buku tidak pernah terlihat senyum diwajahnya, kagak ada ramahnya pisan. Tolong deh pegawainya diganti yang di lantai 2 atau dirubah akhlaknya, banyak yang galak, terkesan agak kasar, ada juga yang senyum tapi memaksa, hanya menakutkan pengunjung, Jujur deh, pelayanan di perpustakaan khususnya lantai 2 hampir semua judes-judes BANGET. Padahal kami kan hanya mau minjam buku, setidaknya murah senyum dan nggak usah terlalu kasar jika bicara. Makasih."*

Pada aspek daya tarik pelayanan (empati) juga ditanyakan tentang kesanggupan petugas apakah dalam memberikan layanan memperhatikan prioritas terbaik kepada pengguna. Dalam hal ini mayoritas jawaban adalah *tidak* dan *atau belum*, dengan argumentasi yang bervariasi sebagai berikut: "*pengelolaan perpustakaan*

serius, stafnya setengah hati kalau bekerja, mereka sibuk dengan dirinya sendiri; karena petugas dan isi perpustakaan kurang memadai; karena saya sebagai pengguna masih sering mengalami kesulitan namun tidak dibantu oleh perpustakaan; karena petugas kadang sikapnya judes, masih galak, saya sering diacuhkan, karena pelayanannya kurang memuaskan, masih banyak kekurangan yang dibutuhkan pengguna [seperti] peminjaman koleksi, ketersediaan koleksi, sikap petugas dll; karena dalam hal pengadaan buku atau non buku itu, banyak yang tidak ada; pengenaan denda terlalu besar; pustaka UIN tidak memberikan kenyamanan dan keamanan kepada pengguna dalam hal penitipan tas, pengamanan loker yang kurang; karena masih banyak buku-buku yang tidak tersedia di perpustakaan ini; Dibawah standar perpustakaan,” dan sebagainya. Namun demikian, terdapat sebagian jawaban yang mengakui - meskipun dalam jumlah kecil - bahwa staf perpustakaan telah memberikan prioritas terbaik kepada pengguna, misalnya mereka menyebutkan, “Ya., saya banyak dibantu”, “Ya, terdapat fasilitas yang cukup memadai”.

Kajian empati juga menanyakan kesungguhan petugas dalam memberikan perhatian dalam proses pelayanan. Berkenaan dengan hal ini, kebanyakan responden menjawab tidak, dengan memberikan alasan yang diantaranya: “Nggak (perhatian) tuh, biasa aja. Hal ini terbukti dengan tidak adanya dari pihak perpustakaan yang menginformasikan tentang waktu jatuh tempo buku yang dipinjam, karena suka terlihat seperti mau tidak mau, dan kadang memberitahukan sesuatu, nada suaranya tidak ramah”, banyak cemberutnya; “ada yang memberi perhatian, ada yang hanya bisa memarahi; kadang petugas perpustakaan acuh tak acuh, tidak sumeh, [dan] kurang semangat; para petugas kurang tulus dalam memberikan pelayanannya kepada kita. Tetapi juga ada sebagian yang mengakui kesungguhan perhatian staf perpustakaan dalam pelayanan kepada user, dengan menyatakan, “selama ini sesuai dengan prosedur aja, kadang mereka banyak yang baik, apa yang kami butuhkan sudah diusahakan oleh mereka meskipun tidak semuanya terpenuhi.”

Perhatian staf kepada setiap individu pengunjung juga memperoleh penilaian responden. Hal ini dilakukan dengan menanyakan apakah petugas perpustakaan memberikan perhatian yang baik kepada setiap

pengunjung? Sebagian dari mereka menyatakan *ya*, sebagian menyatakan *tidak*. Nampaknya jumlah responden yang menyatakan *ya* lebih banyak dengan memberikan komentar diantaranya: “*Ya .. lumayan, suka tersenyum, ramah, baik, pernah pustakawan tegur sapa, tidak melihat siapa yang datang; Ya... suatu sore ada seorang mahasiswa dengan tidak memakai celana panjang memasuki perpustakaan. Ia hanya mengenakan sarung dan kaos. Salah seorang petugas menegur dan melarang. Namun mahasiswa tetap memohon untuk diperbolehkan masuk. Sehingga staf tadi mengijinkannya dengan catatan ini adalah yang pertama sekaligus yang terakhir.*” Sedangkan yang menyatakan *tidak* memberikan alasan: “*karena ada beberapa pengunjung yang mengaku kecewa, jangankan perhatian senyum aja nggak, ujung-ujungnya tetap aja diomelin, mungkin buat mahasiswa itu dah biasa.*”

4. Kenyamanan perpustakaan [sebagai tempat].

Perpustakaan sebagai tempat dapat diukur dengan melihat persepsi user akan kenyamanannya untuk kepentingan melaksanakan kegiatan akademik. Perpustakaan harus kondusif untuk kegiatan membaca, belajar dan pembelajaran. Pada umumnya pandangan para responden terhadap kenyamanan perpustakaan sebagai tempat untuk studi *menggembirakan*. Tentang kenyamanan perpustakaan sebagai tempat belajar individual, mayoritas responden (58%) menyatakan *nyaman* dan 11% mengemukakan *sangat nyaman*. Namun ada sekitar 17% yang menyebutkan *kurang nyaman*, dan 4% *tidak nyaman*.

Kenyamanan perpustakaan sebagai tempat khususnya untuk belajar individu diakui oleh mayoritas responden. Mereka memberi alasan diantaranya karena kesejukan udara di dalam perpustakaan, seperti dikatakan “*soalnya kalau abis panas-panasan enak sih, tempatnya sejuk berAC dan tempat baca banyak.*” Mereka juga mengakui bahwa secara individu “*nyaman dan menyenangkan, ada tempat yang sepi yang cocok buat belajar individu; di PU UIN saya bisa belajar dengan nyaman dan tenang, ada meja untuk sendiri, tempatnya nyaman, aman dan strategis.*” Meskipun kuantitas mereka yang menyatakan kurang nyaman jauh lebih kecil tetapi argumentasi dan keluhan mereka seperti kegaduhan suara orang mengobrol patut diperhatikan. Mereka mengemukakan alasan bahwa dalam perpustakaan “*rame/berisik kalau nggak pengunjungnya mungkin stafnya*

juga, apalagi kalau ada yang ngegosip, gaduh, karena masih banyak petugas yang asik ngobrol di ruang baca, [demikian juga] pengunjung; AC di tempat skripsi lantai 3 kurang dingin jadi tidak nyaman; ruang PU sering digunakan sebagai pelarian untuk tidur, pacaran yang kekurangan modal. Hal-hal seperti ini sangat mengganggu. Apalagi terkadang sering terdengar suara bisping orang mengobrol, apakah itu staf atau para pengguna; ribut banget karena intonasi petugas di lantai 2, nggak bisa pelan-pelan, omelan terhadap pengunjung yang lain.”

Trend seperti diatas juga terjadi dalam kaitannya dengan kenyamanan perpustakaan untuk diskusi kelompok. Dalam hal ini 49% dari mereka menyebutkan *nyaman* ditambah 7% sangat *nyaman*, dan ada sekitar 33% yang mengemukakan *kurang* dan *tidak nyaman*. Sementara itu terdapat hanya 4% yang mengemukakan *sangat tidak nyaman*. Dalam kaitan ini secara fantastis tentang keperluan ruang khusus untuk diskusi kelompok, mereka (37% + 42%) menyebutkan bahwa hal itu *perlu* dan *sangat perlu*. Hanya 4% yang menyebutkan itu tidak perlu. Sorotan kritis juga terjadi pada ruang skripsi. 56% responden menyatakan ruang tersebut *kurang* dan *tidak nyaman*. Sebaliknya hanya 31% mengemukakan ruang skripsi *nyaman*.

Mahasiswa memberikan perhatian yang besar juga pada ketersediaan ruang santai di perpustakaan. Berkenaan dengan ini ditanyakan ‘menurut anda, seberapa perlu ruang santai di perpustakaan utama, misalnya untuk membaca informasi bersifat rekreatif?’. Secara signifikan (49% dan 35%) mengemukakan *perlu* dan *sangat perlu*. Sementara hanya 10% yang menyebutkan *kurang* dan *tidak perlu*. Berkenaan dengan perabot perpustakaan seperti mebel (meja dan kursi) mereka (62%) mengemukakan dalam keadaan *nyaman*, sedangkan sebaliknya terdapat 25% menyebutkan *kurang nyaman*. Sarana loker memperoleh perhatian serius dengan persepsi yang secara mayoritas bernada negatif, dimana terdapat 34% dan 23% (57%) menyatakan *kurang* dan *tidak nyaman*. Bahkan 23% lainnya menyebutkan dengan *sangat tidak nyaman*. hanya 11% responden menyatakan bahwa loker penitipan tas dan barang terasa *nyaman*.

5. Kemudahan layanan.

Tingkat kemudahan jenis-jenis layanan yang ada di perpustakaan perlu dikaji. Pada umumnya layanan-layanan tersebut memperoleh persepsi yang menggembirakan dari para responden, namun penilaian tetap bervariasi.

Diantaranya adalah layanan referen, dengan pertanyaan: *"Menurut anda, seberapa mudah layanan referen di perpustakaan utama?"*. Dalam hal ini 32% responden menyatakan *mudah*, 10% *sangat mudah*, dan 31% *agak mudah*. Namun ada sekitar 18% yang mengemukakan *tidak mudah* dan *sangat tidak mudah*. Mereka yang memberi jawaban *mudah* memberikan alasan kebanyakan berkaitan dengan kemudahan penelusuran koleksi seperti dikemukakan dengan pernyataan-pernyataan ini: *"Koleksi mudah didapatkan, kalau nggak ketemu, pustakawannya mau mencari; ada fasilitas opak; gampang dan mudah mencarinya, jika referensi yang dibutuhkan memang tersedia. Tetapi sayangnya karena beberapa sebab, pepustakaan juga kurang memberikan perhatian pada referensi lain"*. Alasan bagi yang memberikan pernyataan *agak mudah* perolehan informasi yang tidak tentu seperti disebutkan: *"kadang dapat, kadang tidak. kadang referensi yang kita cari tidak ada di rak"*. Adapun bagi mereka yang memberikan alasan *tidak mudah* memberikan alasan diantaranya: *"Katalog tidak sesuai dengan peletakan buku; karena sering buku yang kami butuhkan tidak ada, kurangnya referensi, banyak koleksi yang kedaluarsa, ada yang tersedia ada yang tidak, ada yang ditemukan ada yang tidak, belum lengkap [dan] repot sekali."*

Tentang kemudahan layanan keanggotaan, 42% responden menyatakan *mudah*. Mereka ini memiliki alasan: *"[karena cukup] dengan bukti SPP. setelah itu bisa menjadi anggota; hanya mengisi formulir dan memberikan foto, nggak ada kendala, cepat dan tangkas; tidak terlalu dipersulit, pelayanan bagus dan lengkap; waktu pertama masuk kuliah langsung bisa daftar sebagai anggota dan tidak ada persyaratan yang berbelit-belit, hanya menunjukkan kutiansi pembayaran masuk kuliah dan menyerahkan foto pribadi; waktu saya membuat kartu tidak perlu membayar lagi karena sudah termasuk dalam iuran masuk kuliah"*. Sedangkan 30% dari mereka menyatakan *agak mudah*, dengan alasan karena *"beberapa minggu baru selesai, terlalu lama prosesnya, terlalu lama menunggu kartu anggota jadi, kadang sampai 1 bulan."* Sementara yang menyatakan sebaliknya *tidak mudah* hanya kurang lebih 11%.

Pada layanan bebas pustaka banyak responden (28%) yang tidak menjawab pertanyaan tersebut. Hal ini dikarenakan mayoritas dari mereka adalah mahasiswa aktif sehingga belum mengalami pelayanan bebas pustaka. Dalam hal ini 37% responden menyatakan *mudah*, dan 23% lainnya menyatakan *agak mudah*, sementara hanya sekitar 6% dari

kurang puas menerima layanan sirkulasi jumlahnya lebih besar. Mereka (42%) menyatakan dirinya *puas* menerima layanan sirkulasi dengan alasan "*karena tidak rumit dan mudah*". Dan 3% merasa *sangat puas*. Sementara itu ada sekitar 49 % yang menyatakan sebaliknya (38% dan 8% : *kurang puas dan tidak puas*, serta 3% mengaku *sangat tidak puas*). Kelompok ini mempunyai alasan berdasarkan beberapa hal, seperti: besarnya denda, perilaku staf yang tidak ramah, dan ketidak-lengkapan koleksi. Mereka memberi pernyataan diantaranya: "*Sirkulasi pegawainya kurang senyum dan judes, kurang ramah, ada beberapa staf yang sangat tidak ramah dalam melayani; Selalu kecewa, berubahlah!! Keep smile; Dendanya sangat besar- terlalu tinggi untuk kalangan mahasiswa, [buku yang dicari] tak pernah dapat, kadang mau pinjam buku lama, karena harus gantian dengan lainnya,*" dan seterusnya.

Sementara itu pada layanan referen secara mayoritas mereka (56%) menyebutkan *kurang puas*, 10% tidak puas. Alasan utama akan ketidak-puasan responden pada layanan referen berasal dari kurang lengkapnya koleksi referen yang tersedia sebagaimana mereka menyatakan: "*[karena] koleksi referennya kurang lengkap [dan] out of date, beberapa buku tidak bisa diperoleh di perpustakaan utama, abis yang dicari suka nggak ada sih; Kurang puas, karena petugas tidak aktif, referensi terkadang tidak memadai dan mahasiswa kebanyakan mencari ke perpustakaan universitas yang lengkap lainnya, masih banyak buku-buku [referen] yang tidak saya temukan*", dst. Namun demikian masih ada sekitar 21% & 4% yang menyebutnya *puas* dan *sangat puas*. Kelompok ini beralasan diantaranya bahwa mereka "*dilayani dengan baik*", dan mengakui bahwa "*petugasnya baik-baik dan apabila kita kesulitan akan dibantu oleh stafnya*".

Adapun tanggapan tentang keseluruhan pelayanan perpustakaan utama, sekitar 50% responden menyebutnya *baik*; Dan sebaliknya terdapat 30% yang menyebutnya *kurang baik*. Meskipun keseluruhan pelayanan perpustakaan secara mayoritas dinyatakan baik namun hanya sekitar 31% yang mengakui dirinya *puas* menerima pelayanan perpustakaan. Dan bahkan ada sekitar 52% dari responden yang menyatakan dirinya *kurang puas* dalam memperoleh pelayanan dari perpustakaan utama. Disamping itu juga ada sekitar 7% dari mereka mengemukakan dirinya *tidak puas dan sangat tidak puas*.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini bersifat tentative. Artinya penelitian survey persepsi users tentang pelayanan perpustakaan ini suatu saat mungkin akan mendapatkan hasil yang berbeda bila dilakukan penelitian yang sama pada waktu yang lain, khususnya apabila terjadi perubahan pada objek-objek terkait. Apabila diperhatikan dari pokok-pokok permasalahan dan data yang diperoleh, penelitian ini nampak lebih bersifat evaluatif dimana penilaian dilakukan dengan cakupan yang menyeluruh pada sistem pelayanan umum perpustakaan.

Dari data yang ditemukan dapat diketahui bahwa ternyata persepsi user yang menilai *baik* terhadap keseluruhan pelayanan perpustakaan adalah *lebih tinggi* dari mereka yang menilainya *kurang baik*. Meskipun demikian, pengakuan ketidak-puasan users menerima layanan perpustakaan justru lebih tinggi dari mereka yang merasa puas. Meskipun pada keseluruhan pelayanan perpustakaan secara mayoritas responden menyatakan *baik* namun hanya sekitar 35% yang mengakui dirinya *puas* menerima pelayanan perpustakaan. Dan bahkan sekitar 60% responden menyatakan dirinya *kurang* dan *tidak puas* dalam memperoleh pelayanan dari perpustakaan utama. Nyata terlihat pada tingkat kemudahan layanan sirkulasi. Sekitar 75% responden mengakui kemudahan layanan sirkulasi. Akan tetapi ternyata kelompok yang merasa *puas* menerima layanan sirkulasi hanya mencapai 45%. Sedangkan kelompok *tidak puas* mencapai sekitar 51%. Kelompok ini mempunyai alasan berdasarkan beberapa hal, seperti: besarnya denda, perilaku staf yang kurang ramah, dan ketidak-lengkapan koleksi. Sedangkan, ketidak-puasan mayoritas responden pada layanan referensi nampaknya bemuara pada sebab keberadaan koleksi yang kurang memadai dan kurang lengkap. Terbukti, kemudahan belum tentu memberikan kepuasan. Sepertinya ada faktor lain yang belum terpenuhi, barangkali aspek sikap mental pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Sulistyono. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: 1993.
- Bertot, John Carlo. *Measuring service quality in the networked environment: Approaches and considerations*. *Library Trends, Spring 2001: 49.4*. Hal. 758.
- Chernik, Barbara E. *Introduction to library services*. Colorado: Libraries unlimited, 1992.

- Cook, Colleen and Fred M. Heath. *User's perceptions of library service quality: A libqual+ qualitative study*. *Library Trends*, Spring 2001: 49.4. Hal. 548.
- Huda, Nuril, Dr. *Manajemen pelayanan pengguna*. Bali: Diknas, 1994.
- Hernon, Peter and Danuta A Nitecki. *Service quality: A concept not fully explored*. *Library Trends*, Spring 2001: 49.4. Hal. 687.
- Hernon, petter and ellen altman. *Service quality in academic libraries*. United states: ablex publishing corporation, 1996.
- Neuman, W. Lawrence. *Social research method: kualitatif and quantitative approaches*. New York: Pearson Education, 2003
- Nursalam, Toha. Ir. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Universitas terbuka, 1996.
- Phipps, Shelley. *Beyond measuring service quality: Learning from the voice of the customers*. *Library Trends*, Spring 2001: 49.4. Hal. 635.
- Poindexter, Cynthia cannon. *Essential skills for human services*. Washington; international Thomson publishing company, 1999. P. 54.
- Saleh, Abdur Rahman, Ir. Dip.Lip., M.Sc, dan Fahidin, Drs. *Manajemen Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Univesitas Terbuka, 1998.
- Simond, Patience L & Syed Saad Andaleeb. *Usage of academic libraries: the Role of service quality, resources, and user characteristics*. *Library Trends*, Spring 2001: 49.4. Hal. 626.
- Tague-Sutcliffe, Jean. *Measuring information: an information services perspectives*. New york: academic press, 1995.
- Web: <http://www.arl.org/newsltr/207/servqual.html>

